



中国体育彩票

2020

甘肃省体育彩票
社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

甘肃省体育彩票 2020 年社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



中國工農紅軍第一二四方面軍會師



中国体育彩票

中国体彩网: www.lottery.gov.cn

甘肃体彩网: www.gstc.org.cn

客服电话: 95086



公益体彩 官方微信



甘肃体彩 官方微信

公益体彩 乐善人生

报告说明

组织范围

本报告编写对象为甘肃省体育彩票管理中心，为便于表达，在报告中的表述分别使用“甘肃体彩”“甘肃体彩中心”“省中心”“我们”等。国家体育总局体育彩票管理中心称谓使用“总局体彩中心”。

时间范围

本报告为甘肃省体育彩票管理中心发布的第四份年度社会责任报告。本报告的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日（部分内容超出上述范围）。

参考标准

报告编写立足体育彩票行业背景，突出甘肃体彩特色，力求符合业界同行的社会责任信息披露相关标准，参考的报告编制标准包括：全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、《中国体育彩票社会责任报告指标体系》等标准。

数据说明

报告中所有数据均来自甘肃体彩中心正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。

报告保证

甘肃体彩中心承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告阅读

您可通过访问甘肃体彩中心官方网站（www.gstc.org.cn），下载阅读报告的电子版。

通讯地址：甘肃省兰州市七里河区体育街69号

办公电话：0931-2663105



甘肃体彩官方微信

目录

CONTENTS

- 02 报告说明
- 05 卷首语
- 07 责任聚焦
同心抗击疫情，奋斗砥砺前行
- 09 关于我们
体彩档案
组织管理
体彩文化

13 共创·匠心运营服务

提供丰富产品
加强渠道管理
开展理性营销
确保技术安全
推进透明运营
提供优质服务

25 共铸·筑牢发展基础

强化党建引领
坚持守法合规
完善绿色管理

31 共享·助力社会和谐

真心关爱员工
真诚携手伙伴
真情回馈社会

47 共建·深化责任管理

保障责任组织
推进责任融合
加强责任沟通

55 未来展望

57 荣誉墙

59 报告附录

关键绩效
指标索引
意见反馈

卷首语

2020 年是极不平凡的一年，也是甘肃体彩强责任、防风险，树品牌、打基础，转方式、促发展，取得进展与突破的一年。艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。这一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，承压而上、担当作为，勇夺疫情防控、管理销售“双胜利”，取得了来之不易的成绩。在积极践行公益使命担当的同时，主动开展责任彩票建设，努力为内外部利益相关方创造经济、社会和环境最优的综合价值，促进甘肃体彩可持续发展。

我们始终坚持合规管理，在党的建设、风险防控和绿色环保等方面积极行动，努力筑牢可持续发展基础。围绕年度党建工作重点，加强政治理论学习和党建教育，不断深化党风廉政建设，并把党建与业务工作深度融合，引领业务全面发展。积极开展风险防控，在重点领域进行风险排查和监控，努力保障各项业务工作的合规性。重视加强绿色管理，不断深化在绿色办公、环保公益和尾票废票回收等方面的工作，努力做美丽中国的建设者。

我们始终坚持匠心服务，全面深化在体育彩票关键议题方面的履责实践，努力为购彩者提供良好购彩体验。紧跟总局体彩中心步伐，提供丰富游戏产品，满足购彩者多元化需求；创新渠道管理，不断强化渠道监管，积极拓展渠道布局；加强合规理性营销，坚持合规运营，倡导理性购彩，积极协助打击非法彩票，营造健康良好的购彩环境；重视加强技术保障，确保彩票销售安全、可靠、高效运行；贯彻阳光开奖要求和标准，重视开奖宣传，不断提升体育彩票的公信力和透明度。

我们始终坚持队伍建设，不断强化员工、专管员、代销者的管理，努力促进全省体彩从业队伍的成长与发展。从政治建设、组织建设、思想建设、作风建设、调整运营结构、加强能力培养等方面入手，把队伍建设作为重中之重，努力实现体彩从业人员更加优质高效地开发市场、推广玩法、提升销量，锤炼打造出一支符合市场化销售的生力军。

我们始终坚持公益使命，努力开展公益金筹集，持续深耕公益实践，让体育彩票的发展成果惠及更多社会群体。甘肃体彩全年销量达 31.59 亿元，筹集公益金 8.79 亿元，为促进甘肃全省体育事业长足发展奠定了坚实的物质基础。积极开展公益实践，在全民健身、公益传承等方面取得显著成效，让更多群众感知到体育彩票的社会责任。

凡是过往，皆为序章。圆满收官的“十三五”，甘肃体彩谱写了跨越发展的辉煌篇章；奋发有为的“十四五”，在铿锵前行中闪亮登场。2021 年，有作为有担当的甘肃体彩人将为甘肃全省体育事业和公益事业做出孜孜不倦的努力和贡献，一如既往地支持服务甘肃经济社会的高质量发展！



责任聚焦

同心抗击疫情 奋斗砥砺前行

2020 年伊始, 突如其来的新冠疫情打乱了工作节奏, 面对挑战和压力, 甘肃体彩人不灰心、不气馁、不放弃, 在疫情防控紧张时期, 积极筹谋应对疫情、恢复销售, 把为国家筹集公益金的初心践行在行动上, 把扶持销售网点生存发展的责任扛在肩上, 义无反顾地在困境中砥砺前行。

及时响应, 统筹应对

面对疫情冲击, 甘肃体彩响应国家号召, 坚持防疫复工两不误、两手抓, 积极推进复工复产, 第一时间出台《新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作应急预案(试行)》, 统筹安排省体彩中心及各管理分站的疫情防控各项工作, 动员全省体彩从业人员积极参与疫情防控, 建立起应对疫情防控的常态化工作机制, 以坚定的信念和快速的行动构筑起疫情防控的稳固防线。经过周密部署, 甘肃体彩于 2020 年 3 月 9 日复市销售, 成为全国首个恢复销售和首个出台疫情期间给予网点补贴政策的彩票机构。



体彩销售网点落实疫情防控要求



同心行动, 合力抗疫

疫情期间, 甘肃体彩在总局体彩中心的号召下, 积极践行体彩精神, 充分体现了甘肃体彩人的责任担当。省体彩中心发布《“病毒无情人有情, 同心合力战疫情”关于为体彩销售网点减免房租的倡议书》, 向全省体彩实体店房东发起倡议; 定西管理分站向定西市中医院监测防控点无偿捐赠抗疫物资; 陇西县体彩专管员原选军同志加入志愿者突击队, 参加高速路卡的测温检查工作, 以实际行动驰援防疫阻击战。同时, 甘肃体彩从业人员家属踊跃行动, 坚守疫情防控一线, 并积极报名支援武汉疫情防控, 彰显了大爱无疆的体彩奉献精神与责任担当。



定西管理分站捐赠抗疫物资



白银管理分站为环卫工人发放口罩



金昌市体彩从业人员家属坚守疫情防控一线



多措并举, 成效显著

为了不让因疫情而影响销售目标的完成, 甘肃体彩多措并举向既定的目标发起冲锋。在疫情防控休市期间积极谋划、调整思路。复市后, 甘肃体彩进一步加大游戏和玩法的宣传力度, 推动主力游戏销量不断提升, 挖掘传统玩法潜力提高销售贡献, 针对即开型体育彩票积极开展促销活动, 采取“狠抓网点即开票种达标、帮助网点规范中奖票展示、培训代销网点热情服务”的基础工作三步走措施, 让甘肃成为全国第三个即开型体育彩票实现销量同比正增长的省份。

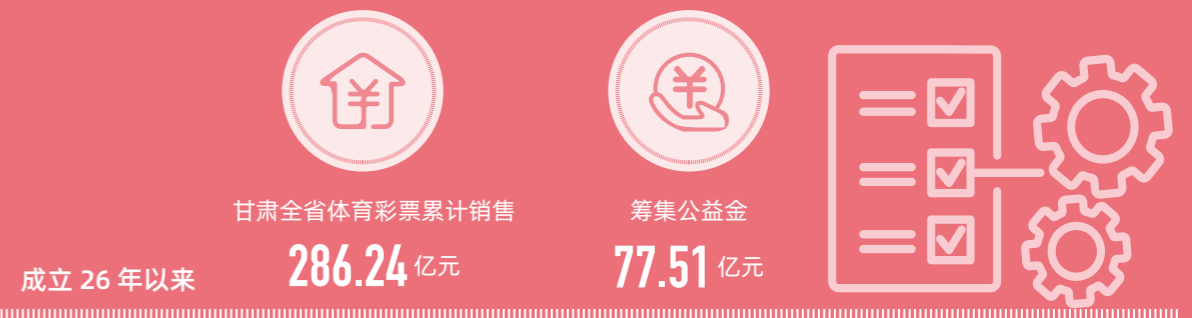
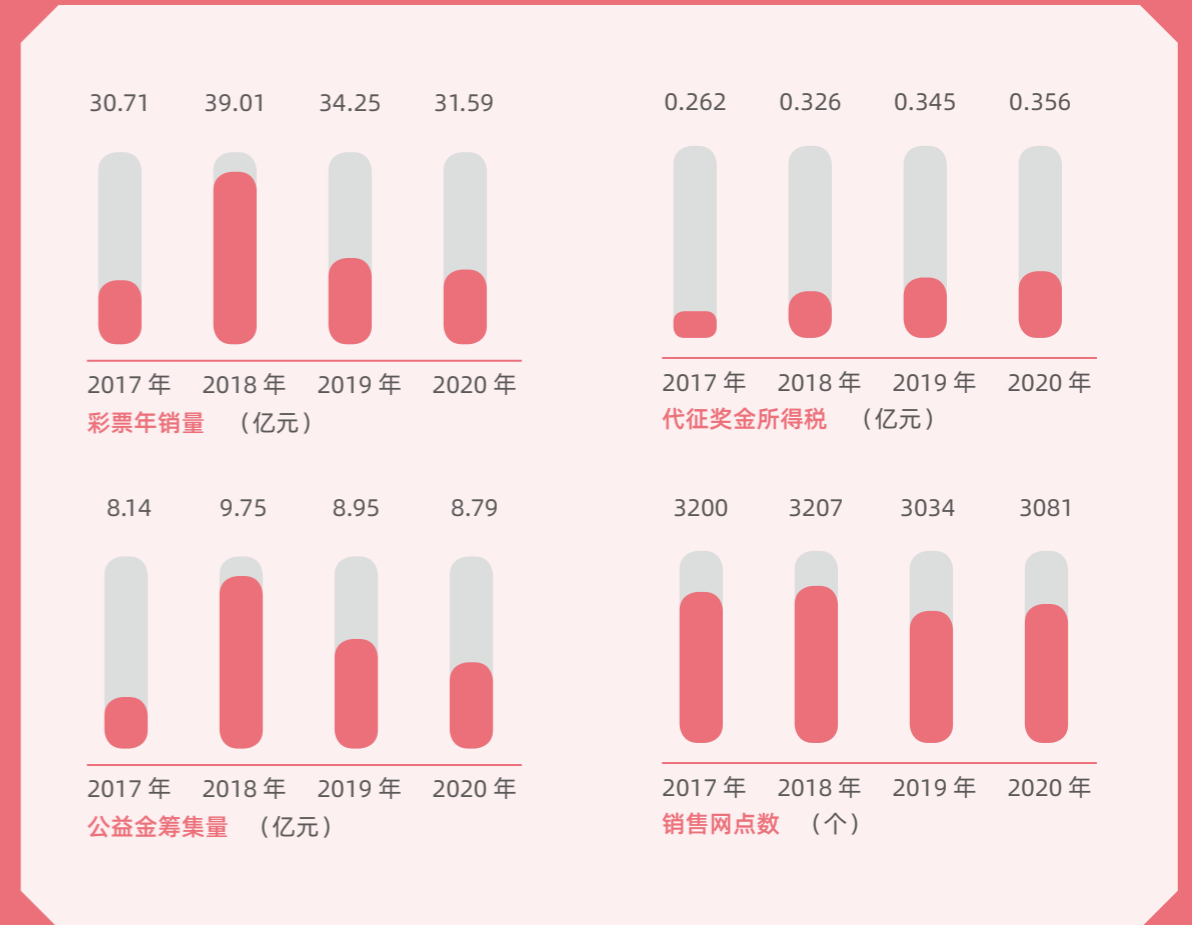
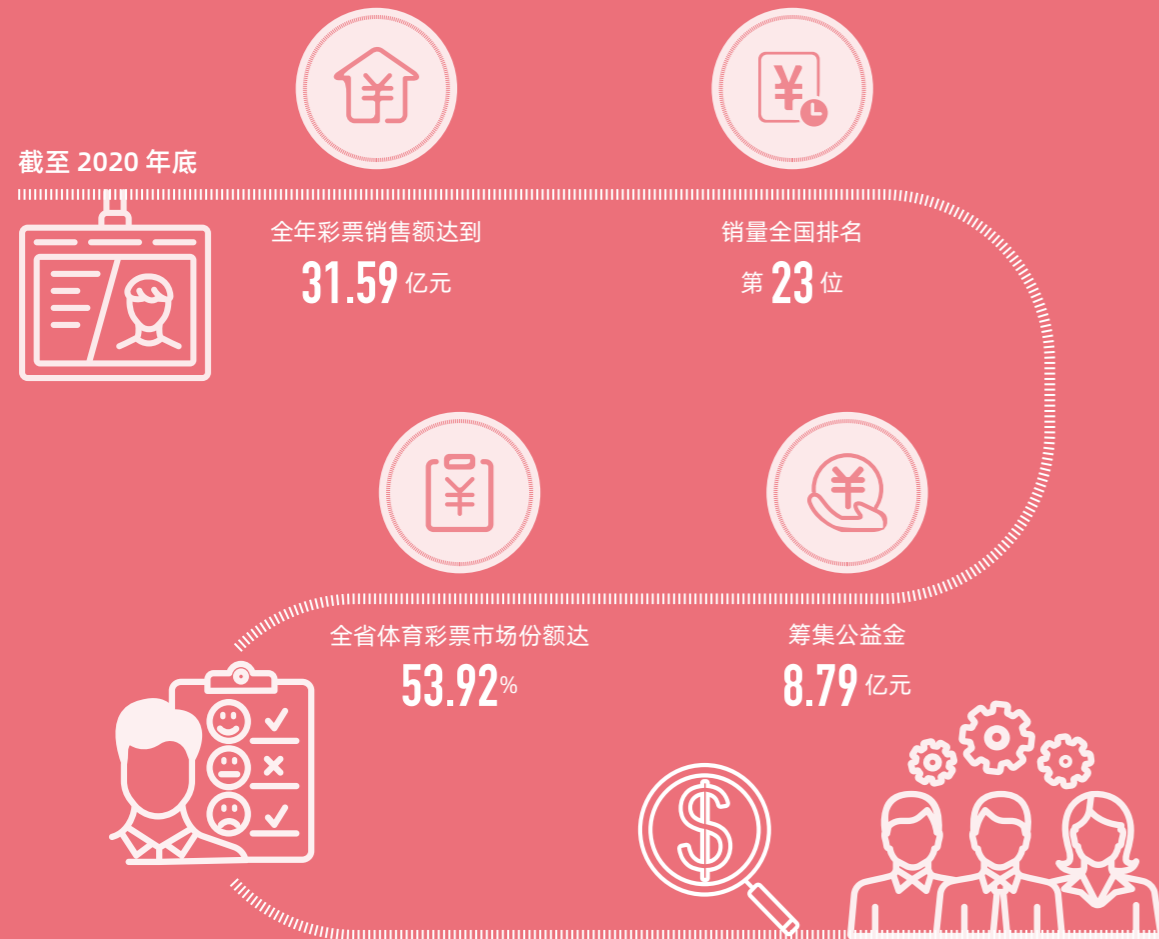
面对疫情, 甘肃体彩人迎难而上, 众志成城贡献体彩力量。甘肃体彩通过严格落实执行各项疫情防控措施, 确保抗疫实效; 通过有序推动复工复产和进行暖心帮扶, 与全省体彩人一起共克时艰。面向未来, 甘肃体彩将继续守望梦想, 践行作为国家公益彩票的使命, 为体育强国和健康中国贡献更多力量。

关于我们

体彩档案

甘肃体彩成立于 1995 年，依据《彩票管理条例》、《彩票管理条例实施细则》及《彩票发行销售管理办法》等政策规定，负责中国体育彩票在甘肃全省的销售和管理工作。

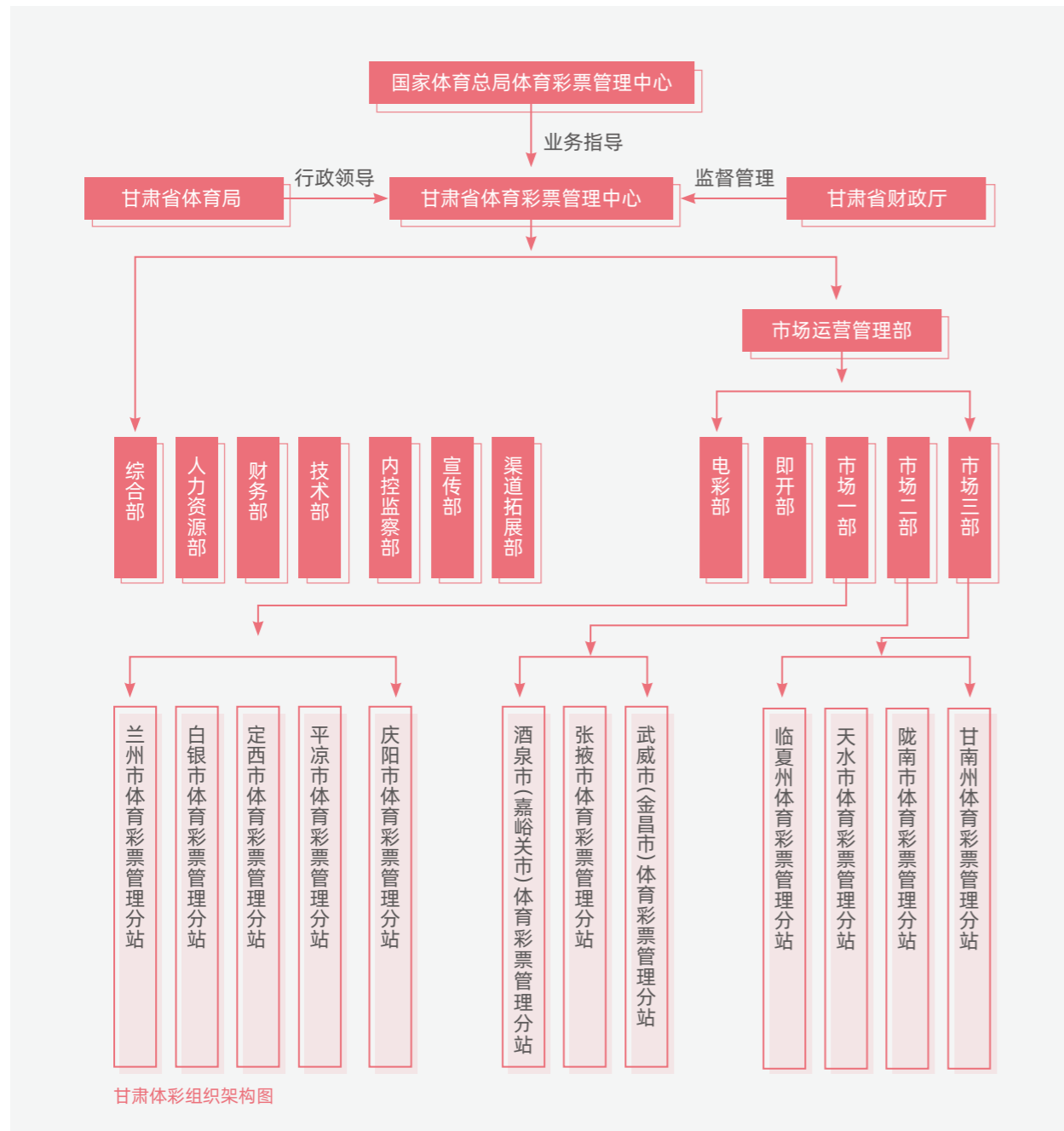
截至 2020 年底，全年彩票销售额达到 31.59 亿元，销量全国排名第 23 位，筹集公益金 8.79 亿元，超额完成年度销售任务，全省体育彩票市场份额达 53.92%。成立 26 年以来，甘肃全省体育彩票累计销售 286.24 亿元，筹集公益金 77.51 亿元，体彩公益金被广泛使用在社会保障、社会救助、扶贫助学、抗震救灾、体育事业等方面，为甘肃省体育事业和公益事业的发展奠定了坚实的物质基础。



组织管理

甘肃体彩在总局体彩中心的业务指导、甘肃省体育局的行政领导以及甘肃省财政厅的监督管理之下，严格遵照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等政策法规，持续完善组织治理架构和规范组织治理体系。

2020 年，甘肃体彩不断健全和完善组织管理机制，加强管理分站的日常工作与省体彩中心工作相融合。目前，甘肃体彩设置综合部、人力资源部、财务部、技术部、内控监察部、宣传部、渠道拓展部、电彩部、即开部、市场一部、市场二部、市场三部共 12 个职能部门。甘肃体彩实行垂直管理模式，在市场一部、市场二部、市场三部下设 14 个市州（地市级）管理分站，共同推动甘肃省体彩事业的发展。



体彩文化

发行宗旨

中国体育彩票的发行宗旨是“来之于民、用之于民”。

中国体育彩票作为国务院特许发行、销售的国家公益彩票，通过向社会发行体育彩票筹集公益金，广泛用于社会公益事业和体育事业。

发展目标

中国体育彩票致力于“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”。

体彩精神

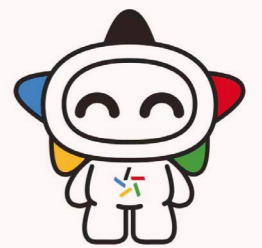
“责任、诚信、团结、创新”是中国体育彩票的精神，是体彩人的核心价值观，是体彩管理哲学和行为规范的核心理念，是体彩人的精神价值与共同追求，也是展示体育彩票形象、引领体育彩票事业发展的面旗帜。

体彩理念

经历了多年的发展积淀，中国体育彩票在“公益体彩 乐善人生”的品牌理念指导下，塑造了公益、健康、乐活、进取的良好形象。

体彩吉祥物

2020 年，中国体育彩票将“公益、公信、健康、乐观、进取”的形象浓缩并具象化，打造出吉祥物体彩“乐小星”。“乐”字寓意其为乐善能量聚合体的特征，“星”字又体现了体育彩票品牌标志的视觉形象。“乐小星”头部五色，源于体彩品牌标志的五色，赋予了代表体彩品牌内涵的寓意。



体彩标志

中国体育彩票品牌标志由五个颜色组成，颜色取自奥林匹克五环标志，寓意体育特色；五个平行四边形围成一个中心，寓意中国体育彩票工作者团结一心，为社会筹集公益金，为购彩者创造健康快乐的生活体验；整体标志像一个滚动向前的车轮，预示着中国体育彩票事业持续进取、不断创新，为社会创造更美好的未来。





相约体彩 甘肃观摩团

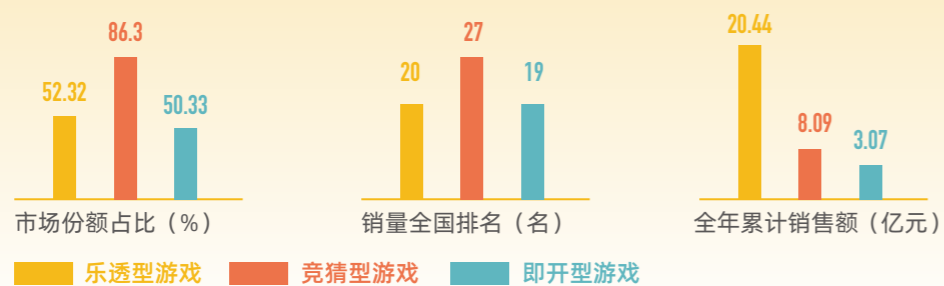
共创
匠心运营服务



提供丰富产品

甘肃体彩为满足购彩者多元化购彩需求，不断丰富体育彩票游戏产品，努力提升不同购彩群体的购彩体验。2020 年，甘肃体彩坚持乐透型游戏、竞猜型游戏和即开型游戏三类产品协同发展，有效地促进了游戏的销售，有力地支撑了社会公益事业和国家体育事业的发展。

2020 年三类游戏产品销售情况



体彩小知识

乐透型彩票

指以数字和图形符号为投注对象，根据中奖难易度设置单一或多个奖项，对应特定奖金，购彩者根据开奖结果进行兑奖。

竞猜型彩票

指以某种体育比赛事件为竞猜对象，购彩者按照游戏规则对比赛结果进行投注，并根据体育比赛结果进行开奖。

即开型彩票

指以“即买、即开、即中、即兑”为特点，根据预先确定的奖金、奖级设置和游戏规则，在纸介质上印有兑奖符号并加以保密覆盖，刮开覆盖膜后即产生开奖结果。



加强渠道管理

拓展购彩渠道

2020 年，甘肃体彩遵循总局体彩中心渠道建设工作思路，坚持实体渠道多业态协同发展，大力拓展多类型实体渠道，以拓展新客户为目标，在拓展传统实体渠道的同时，积极拓展行业渠道和户外渠道，加大对新客户群体的覆盖。

优化网点布局

甘肃体彩注重全省实体店的规划、增设和管理工作，持续优化专营实体渠道布局。2020 年，甘肃体彩通过对各市州辖区专营店数量、质量、市场饱和度、市场竞争力等方面的综合评估，完成实体店分区、分级工作。着力推进薄弱区域增机布点，并以持续提升网点质量为目标，有序淘汰老旧网点，将巩固网点规模、提升优质网点占比和缩小低销量网点数量等指标列入各分站日常工作考核项目。

规范渠道建设

2020 年，甘肃体彩将全部网点纳入实体渠道系统实施管理，在实体店布设监控设备。同时建立网点合同和代销证台账，代销者本人进行实名认证，保证渠道的规范管理。

网点阳光征召

甘肃体彩重视全省体育彩票网点征召工作管理，持续优化实体店管理流程。2020 年，省体彩中心制作并下发体彩置业邀约计划折页，向社会公众展示从业彩票事业的主要步骤、政策支持、优惠条件等内容，积极推动销售网点征召工作。同时，通过发布销售网点征召公告，明确体彩销售网点的申请要求。

中国体育彩票 产品结构丰富 世界流行游戏

2021、2022 足球欧洲杯、世界杯 赛事将再次推动体育彩票竞彩游戏腾飞，帮助网点盈利……

公益体彩 乐善人生
甘肃省体彩管理中心吹响公益团队集结号！
赶快加入吧！！

0宣传费
0设计费
0配送费

不会经营门店？
不懂彩票知识？
没关系！！

《经营管理学》
《彩票营销学》
《彩票知识基础》

系列课程手把手教你

全国客服热线：95086
开店咨询电话：0931-2663511

省体彩中心制作体彩置业邀约计划折页

中国体育彩票 轻松四步 完成开店

独特产品，全国独家
足球、篮球赛事竞猜，世界杯、欧洲杯、欧洲五大联赛、NBA

帮你算算经济账

个人创业，国家品牌
市场广大，潜力无限

国家公益事业，彩票销售无需办理工商营业执照，享受免税政策

销售六大支持

- 1.店面装修设计
- 2.免费物流服务
- 3.专业销售指导
- 4.系统经营培训
- 5.数字化销售系统
- 6.品牌营销开展

物流网络建设

甘肃体彩重视票务管理工作，不断提升 400 客服的业务水平、服务质量，提高 400 库房服务正确率、准确率和物流时效性，确保物流配送业务实现安全平稳切换。

开展理性营销

完善营销管理

2020 年，为进一步规范营销行为，提升营销效果，甘肃体彩成立彩票营销活动策划审核小组，为完善营销管理提供了组织基础。同时，甘肃体彩重视营销方案制定与实施的规范性，确保营销方案与责任彩票内容保持一致，并通过履行审核审批流程，全面加强体育彩票营销合规管理。

理性购彩宣传

甘肃体彩始终严格遵守《彩票管理条例》、《彩票管理实施细则》等相关规定，要求销售网点在日常经营过程中摆放《体育彩票责任彩票公众手册（理性购彩篇）》，在宣传品上增加“购彩有节制，请理性投注”宣传语和警示语，规范营销宣传，积极倡导理性购彩。

非理性购彩干预

甘肃体彩重视对非理性购彩行为的干预，持续加强销售网点销量预警的日常化管理。2020 年，甘肃体彩制定发布《竞猜游戏大额投注预约登记及超限销售网点管理办法》，要求所有实体渠道对单人单日累计投注金额超过 1 万元（不含）进行大额投注预约和实名登记，全年网点达到销量预警合计 6848 次，切实防范购彩者的非理性购彩行为，有效地防范了销售网点的违法违规销售行为，维护了全省体育彩票销售市场的健康、稳定发展。全年未发生因非理性购彩导致的不良影响事件。



所有实体渠道
对单人单日累计投注金额超过
1 万元（不含）
进行大额投注预约和实名登记



全年网点销售预警
6848 次

延伸阅读

大额投注

对单人单日累计投注金额超过 1 万元（不含）的购彩者，视为大额投注，此类大额投注均需进行预约和实名登记。

超限销售

竞猜游戏单票购买金额不得超过 6000 元。销售时间为周一至周五控制在 11 小时以内，周六、周日销售时间控制在 12 小时以内。当日累计销售金额超过限额（周一到周五 3 万元；周六、周日 5 万元）时，视为超限销售。

创新品牌宣传

甘肃体彩注重创新体育彩票宣传形式，从责任彩票的知识培训，到责任彩票的理念宣贯，再到责任彩票的落地宣传，将体育彩票公益理念和深受喜爱的产品相结合。2020 年，甘肃体彩配合总局体彩中心开展体彩吉祥物征集及落地、新 7 星彩上市等品牌活动，并自主开展 11 场快闪店大型品牌推广落地活动、线上骑行挑战赛、兰州定向活动以及 5 期即开票落地活动，强化社会公众对责任彩票的认知。同时，针对省内多民族分布的特点，甘肃体彩根据不同地区的风俗、文化特点，从内容及形式上及时调整宣传策略，因地制宜，将体彩品牌建设工作融入当地文化。



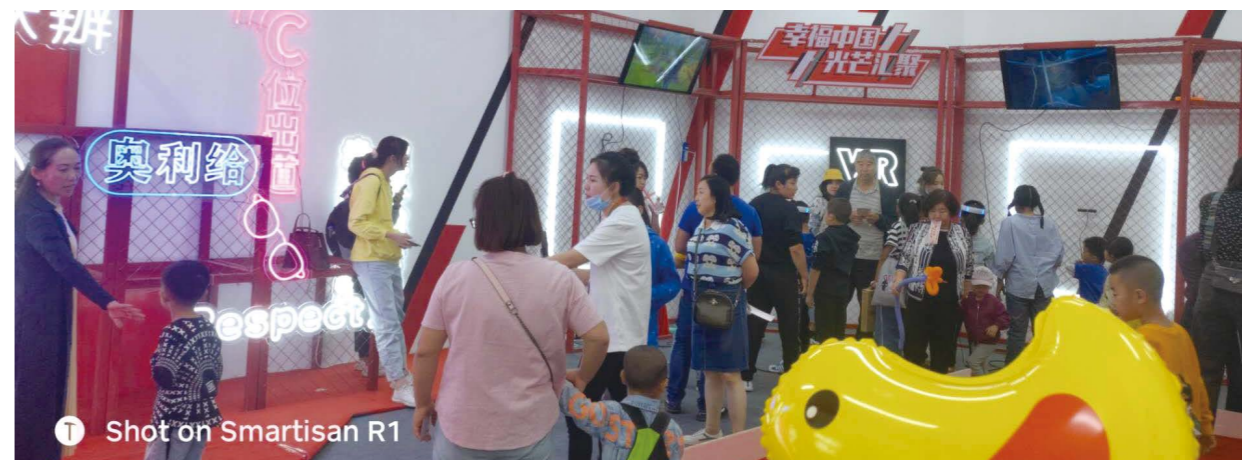
在白银举办主题快闪店活动



在庆阳举办主题快闪店活动



甘肃体彩举办线上骑行挑战赛



在张掖举办主题快闪店活动理性购彩宣传

不向未成年人售彩

2020 年，甘肃体彩在促销活动、公益宣传中加入“未成年人禁止购彩及兑奖”的展示元素；严格审核推广宣传方案，避免吸引未成年人参与购彩，避免出现未成年人感兴趣的图案、文字等相关元素；每个销售网点均在显著位置张贴“未成年人不得购买彩票及兑奖”警示标语，营造健康购彩环境。全年全省未发生一起因未成年人购彩和兑奖引起的投诉和纠纷事件。



在销售网点张贴警示标语

协助打击私彩

2020 年，为净化体彩市场，甘肃体彩认真贯彻执行总局体彩中心《关于对代销者参与组织赌博、销售私彩、黑彩、开设私庄等严重违法行为进行清理整治的通知》，严厉打击体育彩票实体店销售私彩行为，通过巡查、举报以及联合公安部门，开展打击私彩工作，净化彩票市场秩序；强化销售网点合规培训，对违法违规代销者的处罚案例进行通报，开展针对代销者、销售员的以案为鉴警示教育；加大市场合规监管力度，对彩票销售中存在的合规红线问题与隐患进行全面排查，确保各项管理要求落实到位。



在户外媒体投放“远离私彩”海报



在网点体彩之窗投放“远离私彩”海报

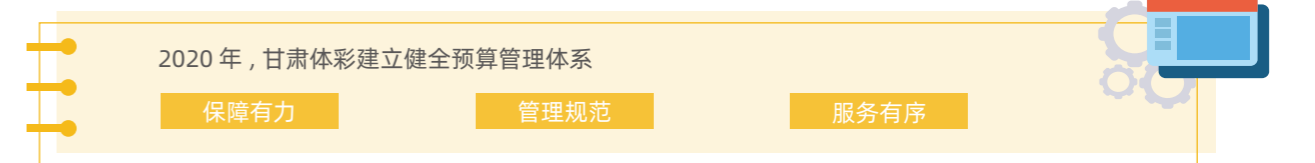
确保技术安全

保障信息安全

信息安全关系到中国体育彩票业务的正常运营，也是维护购彩者利益的重要方面。2020 年，甘肃体彩严格按照总局体彩中心要求，坚持“合规性、业务连续性、数据保密性、完整性、软件可信性和责任可追溯”要求，积极推进技术统筹管理、信息系统建设优化、网络安全体系化建设等工作，完善信息安全措施，强化网络安全防控，切实保障购彩者利益。

严格资金管理

甘肃体彩严格开展彩票资金管理工作，按照《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》《彩票公益金管理办法》等规定，规范资金归集、汇缴，防控资金安全风险。2020 年，甘肃体彩按照“保障有力、管理规范、服务有序”的原则开展工作，建立健全预算管理体系，制定和完善财务管理制度，规范彩票资金管理，夯实资金安全基础，防控资金安全风险。



加强技术管理

甘肃体彩高度重视加强技术管理，为全省体彩运营提供技术支撑。2020 年，甘肃体彩建立技术突发事件应急预案，有利于及时、有效应对在日常销售及运营过程中可能出现的技术类突发事件，提高处置突发事件和抵御风险的能力。组织开展了网络安全月培训、全省综合管理员终端机维修培训、钉钉管理系统使用培训等活动，进一步强化工作人员的技术水平。

设备更新维护

技术设备定期更新和维护有利于加强对体彩运营管理和销售系统的支撑作用。2020 年，甘肃体彩完成了销售系统管理端路由器、交换机、彩银防火墙的设备更新，升级了 LNS 认证服务器和销售软件更新服务器的系统版本，同时及时升级体彩终端机销售软件和高频开奖画面显示系统的软件版本，有效提升了全省体彩技术保障工作的安全稳定水平。

安全等级保护

甘肃体彩高度重视网络安全等级保护工作，按照《中华人民共和国网络安全法》和《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》等法律法规，积极督促第三方合作公司重视网络安全保障，目前开发、维护的甘肃体彩网、微信公众号、体彩销售管理支撑系统等均符合安全等级保护要求，全面保障全省体彩系统的安全运营。

推进透明运营

阳光透明开奖

2020年,甘肃体彩按照总局体彩中心阳光开奖的相关要求,秉承“公开、公平、公正”的原则,开展开奖流程宣贯培训活动,通过销售网点张贴和摆放宣传页、海报等形式宣传开奖流程,借助甘肃体彩官方网站、微信公众号等渠道发布开奖信息,展示开奖流程。同时,全年组织两批次体彩观摩团前往北京开奖现场,零距离见证体彩大乐透游戏开奖的阳光和公信。



甘肃体彩组织体彩观摩团“零距离”看开奖

体彩信息披露

甘肃体彩严格遵守上级主管部门的监管及合规要求,按照真实、可靠的原则,向内外部利益相关方及时准确披露相关信息。体彩中心通过官方网站、官方微信等渠道加强信息披露,在“甘肃体彩网”开设“责任与公益”、“中国体育彩票开奖公告”等专栏,及时发布中奖信息,接受社会公众的监督,确保公众能够及时了解相关信息,提升中国体育彩票公信力。

中国体育彩票开奖公告							
数字乐透		胜负彩	半全场	进球彩			
📢 牛气冲天! 甘肃购彩者喜中大乐透千万头							
体彩大乐透10亿元派奖来袭 “中奖福地” 再中大奖							
玩法	期号	开奖号码		奖池	详情	历史	走势
大乐透	21040	02 03 09 16 19	03 07	8.70亿元	🔍	🕒	📊
排三	21092	8 7 0			🔍	🕒	📊
7星彩	21092	8 7 0 0 5			🔍	🕒	📊

甘肃体彩在官网设置开奖公告

提供优质服务

加强双向沟通

甘肃体彩积极落实总局体彩中心工作要求,开通全国统一95086客服热线,顺利推进甘肃省体彩客服热线建设,进一步加强与购彩者、销售网点间的沟通与交流,不断提高服务质量和管理水平,提升体彩品牌形象和市场竞争能力。

优化购彩环境

为进一步改善全省体育彩票销售网点的外观形象,提高网点服务水平,甘肃体彩按照总局体彩中心对销售网点标准化形象包装工作的要求,积极推进全省销售网点形象建设验收工作,对网点门头、背景墙、网点布局、网点形象建设七要素、走势图等方面进行严格检查,同时对销售网点开展星级评定工作,努力为购彩者提供干净、整洁的购彩环境。



干净整洁的销售网点环境

应对购彩投诉

甘肃体彩高度重视购彩者投诉处理工作，制定了工作计划积极解决投诉问题。根据省体彩中心工作部署，制定投诉处理流程，相关部门收到投诉工单后，对投诉内容进行情况核实，如情况属实，根据事件处理流程进行解决，并把处理结果及时反馈给投诉人，确保投诉得到及时有效处理，避免二次投诉。2020 年甘肃体彩购彩者投诉解决率 100%。

责任案例 甘肃体彩积极处理购彩者投诉

2020 年，甘肃体彩个别员工服务意识不够牢固，导致在兑奖过程中引起中奖者不满，从而投诉到上级主管部门，对中心的社会形象和声誉造成负面影响。投诉事件发生后，中心领导在全中心召开会议，重申了服务意识的重要性，并提出了相关整改要求，相关部门立即采取了让中奖者更加便利的兑奖方式，显著提升了中奖者的满意度。通过这件事也使我们意识到在日常工作中的不足和短板，今后要从细节处考虑不断提高服务意识。

提升兑奖便利

甘肃体彩始终坚持“购彩者优先”的理念，持续加强购彩兑奖便利性管理，努力为购彩者提供便捷的购彩和兑奖服务，不断提升全省体育彩票购彩服务质量和水平。大力推广建行总对总、邮储总对总业务，进一步提高了代销者缴款和购彩者领取彩票奖金的效率；为销售网点开通扫码缴款渠道，在提高缴款效率的同时降低了成本；制定彩票兑奖人员服务规范，并在兑奖处张贴“中奖彩票奖金兑付流程”，向中奖者明确兑奖流程事项。



购彩信息保护

甘肃体彩高度重视兑奖安全管理，严格按照《彩票管理条例》强化对购彩者和中奖者的信息保护，制定《甘肃省体育彩票管理中心兑奖管理办法》等制度，规定中心兑奖工作人员对购彩者和中奖者信息进行严格保密，不得对外提供或泄露相关信息。同时，在针对中奖者的宣传稿件中对中奖者采取化名制，严格保密其个人信息。

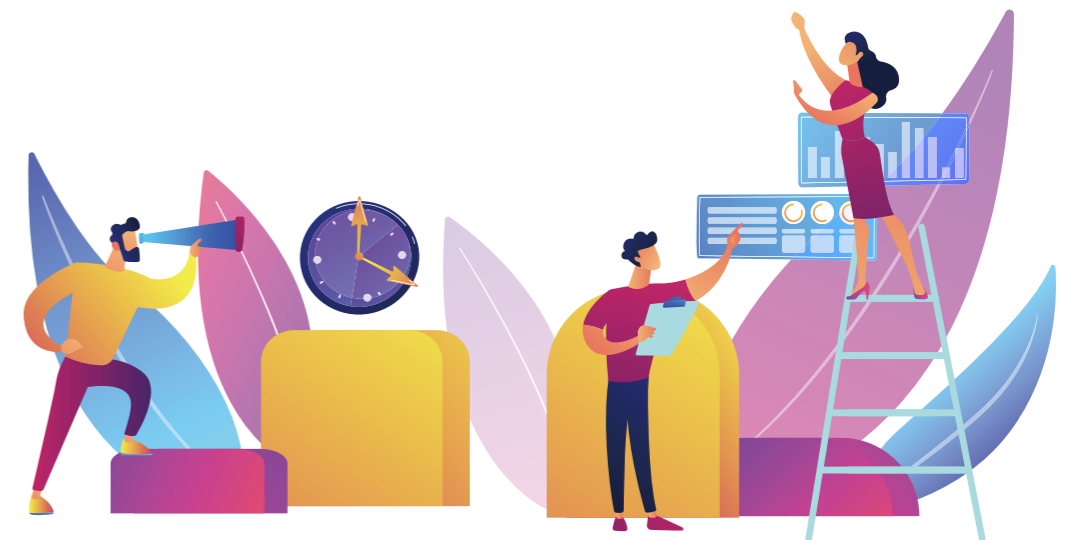
体彩小知识

第二十六条 负责兑奖的相关工作人员应当妥善保管、保管兑奖资料，不得外泄。彩票机构不对外提供中奖者个人信息的查询服务，如国家权力部门需进行中奖信息的调查，应提供相应证明材料，经核实无误后，可配合提供所需资料。必须经部门主管领导和中心主任审批，否则一律不得查阅或外借。

第二十七条 中奖者在享有隐私保护的同时，有满足社会知情权的义务。体彩机构在不损害中奖者权益，不得违背其个人意愿的同时，应尽可能公开、透明彩票兑奖信息和过程，接受社会监督。

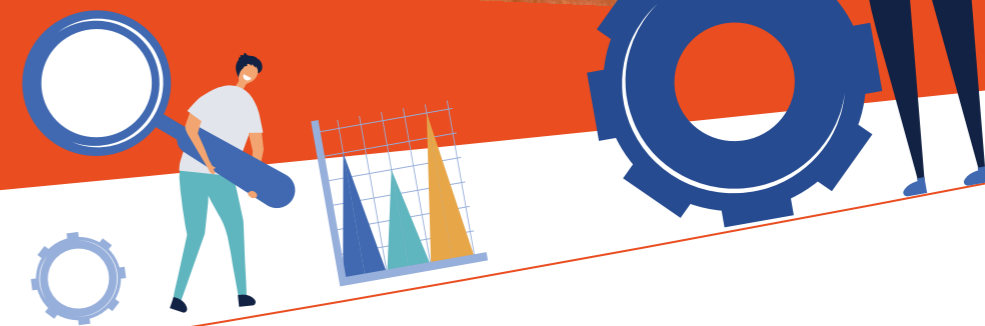
第二十八条 中奖者的姓名、身份证号码、住址、联系方式、肖像等个人信息属于个人隐私，应予以保密，未经中奖者授权许可，体彩机构和彩票代销者均不得对外发布、公开。

第二十九条 为满足社会知情权，中奖彩票的投注时间、地点、投注方式等投注信息可以对社会发布、公开；经中奖者授权许可后，涉及个人隐私的信息可有条件向社会公开，发布内容和方式不得超出中奖者的许可范围。





**共铸
筑牢发展基础**



强化党建引领

增强党建意识

2020 年，甘肃体彩党支部不断提高政治站位，明确主体责任，持续提升党建工作的主体意识和责任意识。党支部召开专门会议对年度党建工作进行专题研究，印发党建工作要点和理论学习计划。严格按照《甘肃省体育局实施“党章党规”专项行动工作方案》要求，推进学习教育的常态化、制度化，增强党员意识和党性观念。严格落实“三会一课”制度，做好领导讲党课，建立定期学习制度，采取研读原文深学、专题宣讲帮学、网络平台辅学、主题党日践学、典型教育引学等“五学”模式全面提升党建意识。



组织党员干部观看电影《郭富山》



开展“缅怀先烈、不忘初心”主题党日



省体彩中心党支部领导干部讲党课



组织开展党员干部红色教育活动

促进党建融合

甘肃体彩坚持以党建工作引领业务全面发展，把党建与业务工作深度融合，以构建责任彩票为工作的出发点和落脚点，进一步增强党支部的履职能力。面对日益复杂的市场环境，甘肃体彩紧跟行业发展大方向，始终坚守彩票政策底线，积极应对市场变化，实现体彩销售工作与时俱进、健康稳步发展。2020 年 6 月，在省直机关工委组织的省直机关“两优一先”评选中，省体彩中心党支部被评为“全省先进基层党组织”。



甘肃体彩荣获“全省先进基层党组织”称号

坚持守法合规

强化风险管控

2020 年，甘肃体彩从本省实际情况出发，依据中央纪委国家监委驻国家体育总局纪检监察组《监督建议书》和总局体彩中心《关于全面落实加强体育彩票领域风险防控工作意见的通知》的文件指示和精神，聚焦重点领域进行全面的风险排查；认真开展风险防控专项工作的宣贯、动员及部署工作；编制风险防控重点工作任务清单。从整体和业务两个层面全面梳理体彩中心各项业务执行情况，确保做到事前预防、及时响应、妥善处置。同时，组织开展应急管理体系培训和突发事件的应急模拟演练，不断提升应急处置能力。



参加总局体彩中心全国风险防控视频会议



组织开展突发事件应急演练

确保遵纪守法

甘肃体彩积极适应新形势下国家依法治国的各项要求，扎实开展体彩中心法治建设。从制度建设、组织保障、法治文化等多层面、多角度开展法治建设，进一步提升全省体彩从业人员的法治意识，确保全省体彩工作的依法合规，促进责任彩票建设各项工作顺利实施。



省体彩中心组织开展民法典讲座学习



省体彩中心组织法治建设宣传讲座

推进反腐倡廉

2020 年，甘肃体彩建立信息警示和约谈提醒工作机制，每逢重大节假日或其它重要时间节点，省中心统一推送有关廉洁自律警示信息，提醒党员干部时刻将“八项规定”牢记于心。中心利用 95086 投诉热线，听取群众意见，解决群众问题，始终保持与人民群众的血肉联系。党支部班子和领导干部坚持工作重心下移，多次赴销售网点，与代销者、购彩者面对面了解情况，解决彩票销售工作出现的突出问题，进一步营造实干实政的浓厚氛围。

完善绿色管理

践行绿色办公

甘肃体彩坚持将“绿色办公、节能减排”理念融入体彩中心日常经营管理活动中，营造低碳环保的绿色办公氛围。2020年，甘肃体彩注重引导员工从身边小事做起，在日常办公中注重节约用电、用纸、用水，减少公车使用，积极利用视频会议形式，减少差旅造成的能耗，降低日常工作中的能源消耗。全年共组织开展280次视频会议，参会人次达30000人次，能源资源消耗呈现“总体下降”的态势，节能降耗效果显著。

全年共组织开展视频会议

280次

参会人次达

30000人次

2020年甘肃体彩节能绩效



倡导环保公益

甘肃体彩积极倡导员工参与绿色环保公益活动，引导员工形成绿色低碳、文明健康的环保理念，为生态文明贡献力量。2020年，省体彩中心组织全体党员、中层干部及群众代表参加义务植树活动。通过本次活动，不仅让大家体会到了劳动的快乐，增强了团结协作的意识，更给疫情后的环境增添了一份绿色，象征着生活的美好。同时也传递出公益体彩，保护家园，共建美好生态环境的理念。

环保投入
50800元



省体彩中心组织义务植树

废票回收利用

甘肃体彩注重资源回收利用，积极倡导省体彩中心和各市州管理分站加强对即开型彩票销售过程中形成的废票、尾票进行回收再利用，避免产生环境污染，增强全省体彩从业人员环保意识。



废旧彩票工艺品展示



全民健身
SPORTS FOR ALL



中国体育彩票
CHINA SPORTS LOTTERY

推动全民健身 助力全面小康

主办单位：甘肃省全民健身指导委员会 甘肃省体育局

承办单位：甘肃省社会体育管理中心

协办单位：甘肃省体育彩票管理中心

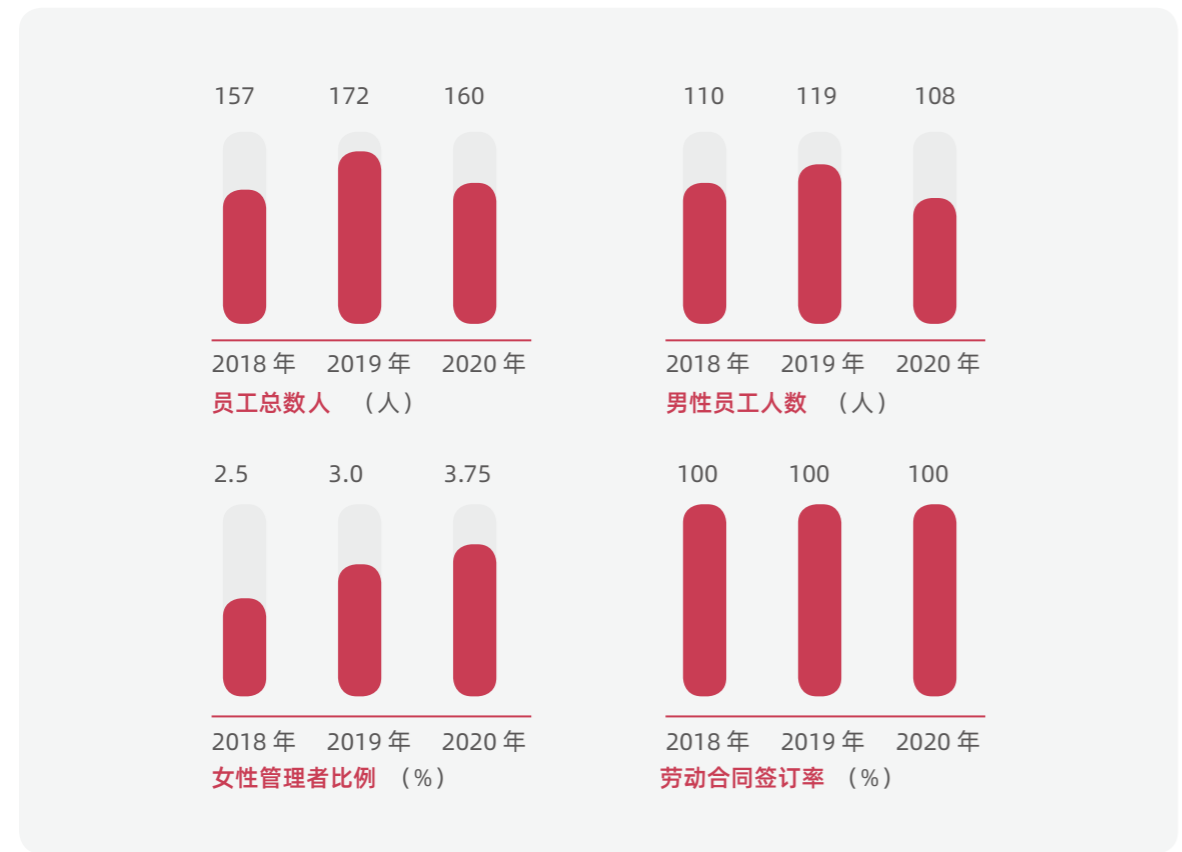
兰州黄河风情线全民健身委员会

共享 助力社会和谐

真心关爱员工

公平雇佣

甘肃体彩制定平等的用人机制，在人才招聘过程中，坚持男女平等、同工同酬，不设置歧视性任职条件，不将性别、年龄、宗教信仰等因素作为选择员工的条件。截至 2020 年底，甘肃体彩拥有在岗员工 160 人，劳动合同签订率 100%，女性管理者比例为 3.75%，新增就业人数 5 人，少数民族或其他种族员工比例 1.88%，残疾人雇佣比例 1.25%，员工流失率 1.25%。



权益保障

为保障员工合法权益，建立良好的劳动关系，甘肃体彩在工作时间、假期保障、招聘等方面严格遵守国家劳动法规定。为员工提供岗位工资、薪级工资、津贴和绩效奖金等薪酬的同时，不断加强全员绩效考核，以绩效考核激励员工，充分调动员工工作积极性。不断完善民主管理机制，组织开展党支部换届选举工作，确保员工知情权、参与权、表达权、监督权。同时，为员工提供多样化的福利待遇，主要包括五险一金、意外伤害保险、带薪休假、体检等，保障了员工基本权益。全年员工社会保险覆盖率、体检覆盖率、工会参加比例均为 100%。



甘肃体彩组织开展党支部换届选举工作



安全健康 身心健康

2020 年，甘肃体彩严格遵守国家有关职业安全健康法律法规，秉持以人为本、关爱员工的理念，认真落实职业病防治主体责任，扎实推进职业健康监督管理工作，组织开展健康教育知识培训和压力管理与心理调控讲座，确保全员安全健康。定期为员工组织年度健康体检，密切关注员工的健康水平，务求全面预防、控制和消除疾病。全年未发生新增职业病例，职业病发生率为零，未出现员工因公受伤事件。



组织开展安全健康教育培训



组织压力管理与心理调控讲座

安全管理

2020 年，甘肃体彩始终坚持“安全第一、预防为主”的基本方针，进一步深化安全生产管理工作。甘肃体彩根据上级部门安全生产工作部署，成立安全生产领导小组，健全安全生产制度，落实安全生产责任，梳理安全生产台账，组织安全生产普查。全年共完成 3 次全省体彩系统范围的安全生产督查工作，未发生安全生产事故。

发展培训

组织发展

2020 年，为充分调动全省体彩工作人员的积极性，制定并修订《省体彩中心管理分站员工晋升管理办法》，不断完善工作人员的职级和薪酬标准，持续深化体彩从业者的晋升体系建设工作。

培训赋能

甘肃体彩注重员工能力培养，提升员工综合素质，为促进中心日常经营管理的健康发展提供强劲动力。2020 年，甘肃体彩组织中心员工参加甘肃省财政厅组织的线上会计专业技术人员继续教育培训、开展系列党团知识视频培训、消防安全知识讲座、游戏产品业务培训等系列培训活动，从日常管理、责任彩票建设、渠道管理、玩法培训等方面进行培训，努力打造高素质的体彩工作管理团队。全年共组织员工培训次数为 10 次，培训人数 400 人次。

全年共组织员工培训次数为

10 次

培训人数

400 人次



组织开展党团知识培训会



组织开展消防安全培训会



开展应急管理体系培训



组织开展游戏产品业务培训

人文关怀

2020 年，甘肃体彩注重为员工提供人文关怀，不断丰富全省员工队伍的业余生活，广泛组织开展各类文体活动，充分调动员工参与活动的积极性，促进员工全面发展，确保工作生活平衡。



组织员工开展纪念建党九十九周年演讲活动



张掖体彩组织团建活动

真诚携手伙伴

责任供应链

规范采购管理

2020 年，甘肃体彩加强采购管理，履行采购审批流程，持续完善采购管理制度体系。严格执行国家采购制度，修订完善《甘肃省体育彩票管理中心采购管理办法》，坚持预算和计划管理、量入为出的采购原则，所有采购项目按照中心采购管理办法，经过集体讨论通过后，由采购领导小组组织实施。同时，在采购过程中确保质量和价格最优，提升采购资金使用效率。

坚持廉洁采购

2020 年，甘肃体彩注重坚持廉洁采购、公正公平采购的底线，对所有采购项目遵循同等质量比价格，同等价格看质量的原则，事前反复调研、询价、谈判，执行时严格按合同条款执行，项目执行完成后及时安排使用部门验收，需要采购方案的及时备案，有效保障了采购工作的合规性。全年未发生被供应商举报、投诉事件。

促进行业发展

2020 年 10 月，省体彩中心为更好的宣传贯彻责任彩票理念、全面提升销售网点经营管理水平，以提前规划、个性设计、严守标准、精确定位为原则，积极与专业的业务运营管理公司就整合业务管理流程，做了深入交流探讨。交流讨论涉及不断完善运营管理制度、优化线上日常培训、业务技能提升、地推拉新、网点征召、商业邀约等，运用先进的工作管理方法和便捷的服务方式，更好的促进体彩销售门店全方位提升现代化经营管理，为体彩的发展注入新的血液和活力，以适应未来新的运营要求。



省体彩中心与行业外管理业务公司开展交流

推动公平竞争

2020 年，甘肃体彩始终坚持诚信经营、公平竞争，积极依托彩票行业资源优势搭建战略合作平台，持续深化与通讯服务公司、金融服务企业等利益相关方的合作，携手行业伙伴共同成长，努力打造合规、透明的市场伙伴关系，在紧密合作中实现优势互补、互利互惠与合作共赢，共同推进行业稳定、健康发展。

专管员管理

合法权益保障

为了保障安全运营、深化责任彩票队伍建设，甘肃省体彩中心为所有专管员购买了人身意外伤害保险，强化了对一线从业人员权益的保护，充分展现了“公益体彩 乐善人生”的体彩公益理念。

团体意外伤害保险A型（2019版）		保险单（抄单）	
保险单号码：0120196298080119E200000004			
投保人	甘肃省体育彩票管理中心	联系电话	13893630912
被保险人	共 180 人（详见被保险人清单）		
保障计划	人数：180人	职业类别	1类
险种名称	保险责任	每人保额（元）	
团体意外伤害保险A型（2019版）	意外伤害	100000.00	
附加意外伤害医疗保险条款	意外医疗	20000.00	
附加意外伤害住院补贴医疗保险条款	意外伤害住院补贴	18000.00	
保额合计	24840000.00		
保险费	人民币：壹万捌仟玖佰元整 RMB: ¥18900.00		
保险期间	2020年01月01日0时起至2020年12月31日24时止		
争议解决方式：	诉讼		
特别约定：			
1、本保单适用条款为《团体意外伤害保险A型（2019版）》（备案号：注册号：C00001232312019110104221）。 本保单适用条款为《附加意外伤害医疗保险》（备案号：注册号：C0000123252019061210651）。本保单适用条款 《附加意外伤害住院补贴医疗保险》（备案号：注册号：C0000123252019061210651）。本保单适用条款			

甘肃体彩为专管员购买团体意外伤害保险



加强能力培育

为不断提高全省专管员专业技能水平，提升体彩队伍服务质量，甘肃体彩为专管员队伍提供了丰富多彩的技能培训。组织专管员队伍通过线上线下渠道加强对体育彩票三大玩法、责任彩票、终端机故障排查及维修等方面的学习，努力提升专管员队伍的理论和业务水平。2020 年，甘肃体彩专管员数量为 119 人，培训次数 100 次，参加人数近 12000 人次。

2020 年
甘肃体彩专管员数量为
119人
培训次数
100次



专管员业务能力培训

代销者管理

保障基本权益

2020 年，甘肃体彩重视对代销者队伍的权益保障，严格按照代销合同保障代销者各项基本权益，全年实体店从业者人数 4468 人，代销合同履约率为 100%。同时，省体彩中心为全省体彩销售人员购买第三者责任险、财产险和意外伤害险，为代销者提供服务保障，增强代销者对体彩事业的认同，确保全省代销者队伍稳定发展。

2020 年

全年实体店从业者人数

4468 人

代销合同履约率为

100%

提升专业技能

为提升代销者业务知识水平，提高代销者对责任彩票的认同度，将责任彩票建设工作更好落实到基层日常工作中，甘肃体彩针对代销者组织开展了形式多样的培训活动。2020 年，省体彩中心在代销者群体中传递负责任、接地气、重实效的销售理念，并采取相应措施，促进代销者群体能力提升，促进行业的专业化、规范化。组织代销者通过线上线下培训渠道开展游戏玩法、基础知识、责任彩票等内容培训，助力代销者队伍切实提升专业技能。



武威管理分站开展代销者帮扶指导培训



定西管理分站开展代销者培训



张掖管理分站开展网点竞彩基础知识培训



新 7 星彩上市培训

网点救助帮扶

为进一步弘扬体彩公益精神，甘肃体彩积极开展针对代销者队伍特殊困难者的救助工作，稳定体彩队伍，促进体彩事业健康发展。因疫情期间销售网点无法正常销售，从而导致销售网点生存能力下降与代销者生活基本保障不足的双重压力，2020 年甘肃体彩中心积极践行社会责任，帮助销售网点摆脱困境，下发复工复产补贴，用于补贴代销者的房租、生活保障等方面。同时，对全省所有电彩网点销售的游戏产品增加代销费（高频玩法、全国联网单场竞猜游戏除外），并对因感染并确诊“新冠肺炎”的代销者发放连续三个月的疫情救助补助。

责任案例 武威管理分站为网点业主捐款度难关

武威市凉州区黄羊镇的 07024 体彩网点，陈万玉、张兰珍夫妻两人均是下岗人员，倒班经营着体育彩票。自 2012 年加入体彩销售队伍以来，体育彩票代销费便是这个家庭的唯一收入来源，经营体彩 8 年多，从没有因为小病小灾耽误销售体育彩票。

2020 年 3 月 24 日，陈万玉同妻子换班后，突然感到心慌气短，随后被送往医院急诊，被诊断为心肌梗死，手术后，发生肺部感染，住进武威市人民医院 ICU 重症监护室。经过 40 日的抢救，医疗费达 20 余万元。妻子张兰珍在照顾陈万玉的同时，一边抽时间销售体育彩票维持生计，一边还要照顾上学的年幼子女，高昂的医疗费使这个

家庭不堪重负，生活难以为继。武威管理分站在得知此事后，积极号召分站人员及武威体彩销售者们为 07024 网点捐款，伸出援助之手，发扬公益体彩，乐善人生的体彩理念，以实际行动帮助张兰珍及其年幼的儿女重拾对生活的信心。

方寸汇大爱，公益聚温暖，体育彩票陪伴你的左右，时刻闪耀爱心的光辉。



开展销售激励

为进一步挖掘甘肃全省体彩销售市场潜力，进一步提升代销者队伍的工作积极性，甘肃体彩在疫情防控停售期间就开始积极谋划，调整思路。2020 紧紧围绕全年工作目标，进一步加大即开型彩票的促销活动力度，通过多种形式的促销及推广活动，采取补贴户外销售等措施，积极鼓励网点开展户外销售，充分调动代销者的创造力、凝聚力与战斗力，显著提升了实体店代销者的满意度。全年实体店满意率为 99%。

2020 年

全年实体店满意率为

99%

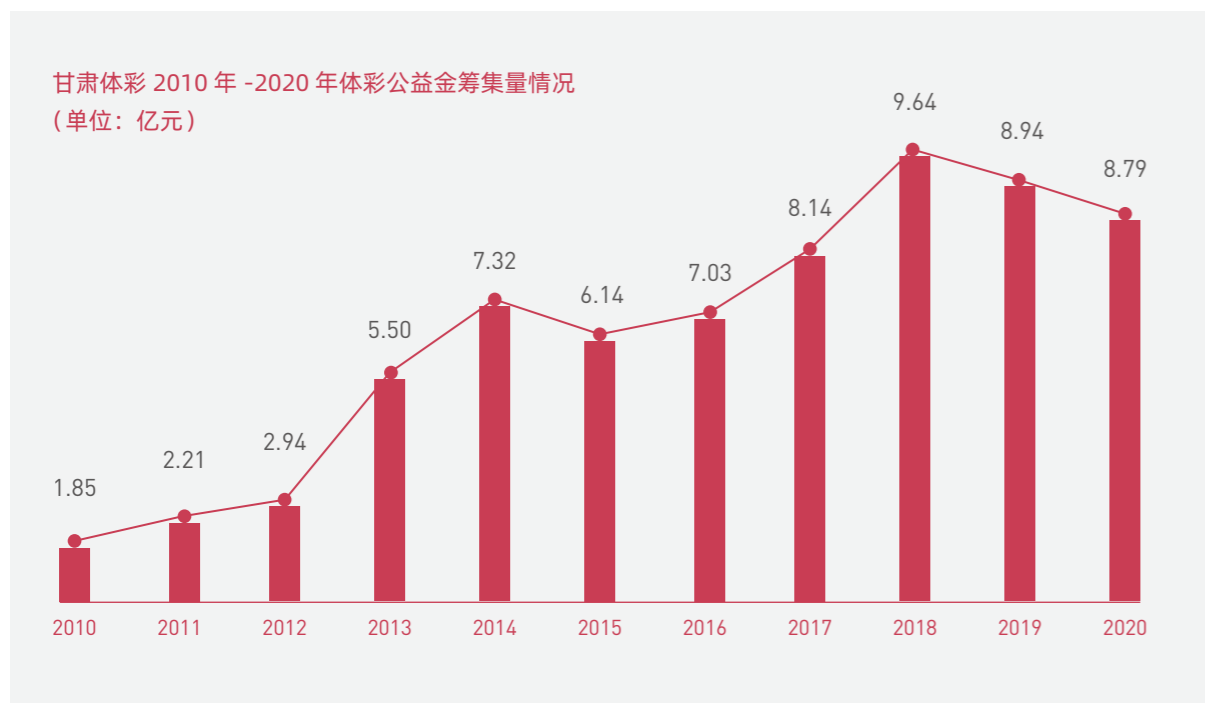
真情回馈社会

汇聚公益爱心

公益金筹集

甘肃体彩严格遵守《彩票管理条例》《彩票管理条例实施细则》等法律法规，积极履行筹集公益金职能，所筹集到的公益金主要用于中国体育事业、社会公益事业。2020年，甘肃体彩共筹集体彩公益金8.79亿元，上缴中央4.34亿元，为体育事业和公益事业的发展提供了更加坚实的保障。

2020年
甘肃全省共筹集体彩公益金
8.79亿元



公益金使用

按照《财政部关于彩票公益金分配政策》，彩票公益金分为中央集中彩票公益金和本省彩票公益金，各占50%。地方留用的彩票公益金，坚持按彩票发行宗旨使用，本省体育彩票公益金由省市财政部门、体育部门研究确定分配原则。甘肃省体育局、省财政厅利用全省体彩公益金积极开展公益活动，为建设和谐社会和体育强国贡献体育彩票的公益力量。

2020年，甘肃省级体彩公益金共筹集26692.02万元，其中省级14890万元，转移支出11802.02万元，主要用于改善全省公共体育场地、设施及条件，捐赠体育健身器材，资助开展全民健身活动等。

2020年
甘肃省级体彩公益金共筹集
26692.02万元
其中省级
14890万元
转移支出
11802.02万元

中国体育彩票支持群众体育



助力甘肃省第12个“全民健身日”系列活动



助力2020“兰山·跑嗨”健身活动



庆阳管理分站支持马拉松赛



庆阳管理分站助力全民健身日



庆阳管理分站支持马拉松赛

延伸阅读

彩票公益金是什么?

依据《彩票公益金管理办法》，彩票公益金是按照规定比例从彩票发行收入中提取，专用于社会福利、体育等社会公益事业的的资金。逾期未兑奖的奖金纳入彩票公益金。彩票公益金按预算资金管理办法纳入财政专户，实行收支两条线管理：国家体育总局是公益金管理的行政职能部门，负责对全国公益金的管理和监督检查；体育彩票管理中心在体育行政部门领导下，负责日常公益金的收、缴事宜。

建设和谐社区

甘肃体彩始终坚持“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，在公益捐赠、志愿服务、精准扶贫、社区建设等方面积极开展公益实践活动，向社会公众展现中国体育彩票的负责任形象，助力和谐社会建设。全年共组织策划和实施的公益项目数量 5 个，惠及人数 12000 人次。

2020 年，甘肃体彩中心党支部入驻由西湖街道党工委牵头搭建的“一核三级多元”区域化党建平台，联动驻区单位在区域内开展组织联建、事务联商、党员联管、活动联办、服务联手、社会联治活动，实现资源共享、组织共建、区域协同、互利共赢。

全年共组织策划和实施的公益项目数量

5 个

惠及人数

12000 人次



传递公益爱心

2020 年，甘肃体彩始终坚持回馈社会，用实际行动践行体育彩票公益理念，向社会公众传递体彩爱心。省体彩中心积极为体育战线同仁组织爱心捐款，展现了公益体彩的温情。疫情期间，武威市管理分站体彩公益团队自发筹款，为防疫一线的公安、医护、交警、城管等送去慰问品，助力疫情防控工作。同时，武威市管理分站建设 50 家网点做为爱心驿站公益之家，为城管、交警、环卫、出租车司机等，免费提供休息、取水、充电等服务，为美好城市建设添砖加瓦。



甘肃省体彩中心组织开展爱心捐赠活动



武威管理分站为医护人员送温暖

关爱弱势群体

2020 年，甘肃体彩注重弘扬中华民族传统美德，积极开展对残障人士、留守儿童、孤寡老人等社会弱势群体的关爱、救助、慰问活动，传递中国体育彩票的社会关怀，让公益体彩惠及更多需要帮助的人。



陇南管理分站慰问并帮扶贫困老人



庆阳管理分站为贫困老人送温暖



兰州管理分站慰问社区孤寡老人



定西管理分站慰问福利院老人

责任案例 省中心党支部开展全省敬老月主题党日活动

2020 年 10 月 20 至 28 日, 为深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神以及习近平总书记关于老龄工作系列重要论述精神, 着力弘扬中华民族孝老爱亲传统美德, 结合省老龄办《关于深入开展 2020 年全省“敬老月”活动的通知》精神, 省体彩中心党支部在各市州管理分站开展“敬老”主题党日活动。

各市州管理分站围绕“敬老爱老助老”为主题, 积极开展了“爱老助老志愿服务”、“宣传老模范人物和先进事迹”等主题突出形式多样的主题活动。为老人们带去了面粉蔬菜及营养品、生活用品, 并开展了慰问演出, 演出现场气氛热烈, 掌声连绵不绝, 老人们脸上洋溢着开心而又幸福的笑容。

让老年人老有所养、老有所乐、老有所依是每个中华儿女应有的责任和义务, 也是中国体育彩票一直以来为养老公共服务坚持的初心, 甘肃体彩通过本次活动, 以实际行动关爱老年人, 践行了“公益体彩 乐善人生”的核心理念。



助力精准扶贫

甘肃体彩严格落实上级主管部门关于精准扶贫的有关部署和要求, 积极参与全省脱贫攻坚工作, 主动投入资金和人员支持, 想方设法实施落地举措, 从贫困地区基础设施改善到产业帮扶、消费扶贫, 发挥优势、主动作为, 让体彩助力脱贫成为一道省内扶贫与公益相结合的靓丽风景线。

2020 年, 甘肃体彩为对口扶贫的庆阳市华池县乔川乡安装 50 盏路灯, 解决当地村民夜晚步行不便的问题; 通过总局体彩中心的“公益体彩 快乐操场”捐赠活动, 为扶贫当地学校捐赠了体育器材, 丰富了学校的体育教学内容和孩子们的业余活动; 为对口帮扶的村民捐赠了生活物资; 按照《关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》, 积极主动采购扶贫当地的农产品。甘肃体彩在扶贫攻坚方面的成绩得到省体育局的高度肯定并获得集体记功奖励。



庆阳市华池县乔川乡路灯

利益相关者证言

公益体彩, 我们家里人都知道, 太感谢甘肃省体彩中心了, 体彩对我们像亲人一样。

这次体质监测给我们普通老百姓提供了科学健身测定与指导, 让我们更加了解科学锻炼的重要性, 通过指导, 让我知道了以后应该怎么科学健身。我刚参加了体质监测, 知道是中国体育彩票支持的, 我经常购买体育彩票, 现在也切实感受到了公益体彩带给自己和别人的好处了。

——群众对中国体育彩票“来之于民, 用之于民”的发行宗旨的肯定

2020年责任彩票建设培训

中国体育彩票

甘肃省体育彩票 责任彩票调研报告

北京信泰咨询股份有限公司
2020年11月

公益体彩 乐善人生

共建
深化责任管理

保障责任组织

甘肃体彩紧紧围绕“公益体彩 乐善人生”的品牌理念，严格按照总局体彩中心责任彩票建设工作要求，积极将责任彩票工作融入日常经营管理工作之中，不断完善责任彩票管理，积极开展责任彩票工作实践，努力推动中国体育彩票事业安全、健康、可持续发展。

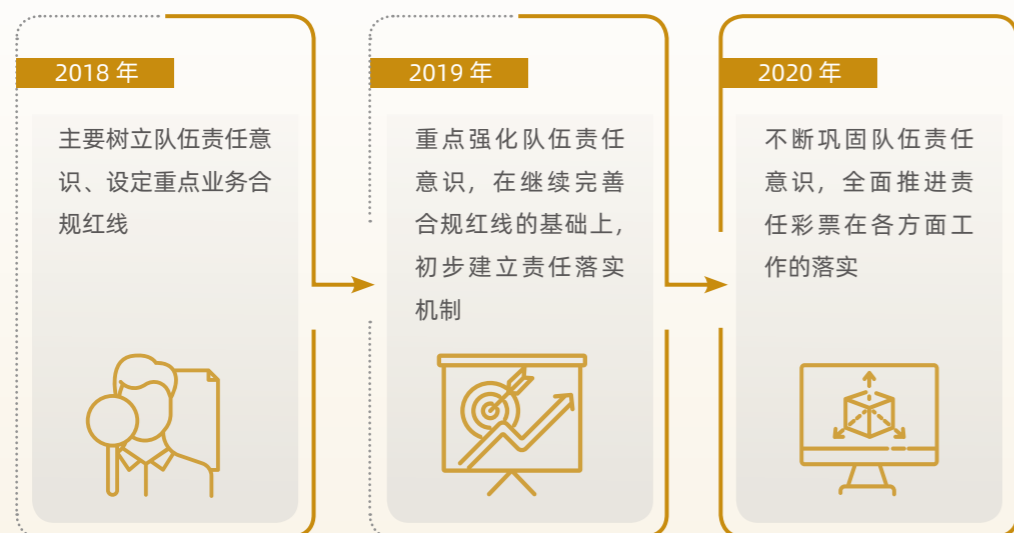
责任理念

2020 年，甘肃体彩始终秉持“公益体彩，乐善人生”的体彩理念，与购彩者、代销者、专管员、员工等内外部利益相关方开展坦诚沟通交流活动，致力于“建设负责任、可信赖、健康可持续发展的国家公益彩票”。

责任战略

2020 年，甘肃体彩中心按照总局体彩中心制定的《中国体育彩票责任彩票建设三年实施纲要（2018-2020）》要求，深入研究和开展对标分析，制定体彩中心年度工作计划和重点，将责任彩票建设工作要点全面融入全省体彩工作发展战略与日常经营管理中，并积极推动市州体彩管理分站以及合作伙伴履行社会责任。

责任彩票建设“三步走”战略



责任参与

为推动责任彩票建设工作的进一步落实，甘肃体彩成立了责任彩票建设领导工作小组，明确了责任彩票工作落实部门，形成了统筹督导、分步落实的工作推进方式，同时明确业务责任主体和职责、细化优化实施方案、严格落实责任到岗和建立责任审核机制，加强对责任彩票建设工作效果的监督管理，确保责任彩票各项措施落实到位。



责任制度

编制和发布社会责任报告不仅是责任彩票绩效披露的有效工具，也是开展责任彩票管理的重要手段。2020 年，甘肃体彩按照《甘肃省体育彩票管理中心社会责任报告发布制度》第四年发布社会责任报告，全面呈现甘肃体彩责任彩票工作成效。同时，以编制和发布社会责任报告为抓手，在甘肃体彩自上而下普及责任彩票理念，努力实现责任彩票理念传播的全员覆盖，提升全员履责意识，指导践行社会责任。



推进责任融合

责任议题管理

为确保责任彩票建设工作科学、高效开展，覆盖内外部利益相关方的关注重点和基本诉求，甘肃体彩持续推进责任彩票关键议题管理。在报告编制初期，通过研究国内外彩票行业发展背景、分析体彩中心全年工作重点、对标同行业优秀报告、开展实质性议题调查等方式，筛选出利益相关方高度关注、并与甘肃体彩履责密切相关的实质性议题，将其作为报告信息披露的重点内容。



1 社会责任管理	10 确保公平竞争	19 强化技术安全	28 弱势群体帮扶
2 完善组织治理	11 坚守诚信运营	20 确保透明运营	29 开展社区公益
3 守法合规经营	12 尾票费票处理	21 提供优质服务	30 支持志愿活动
4 强化反腐倡廉	13 采购使用环保材料	22 员工权益保障	31 对口扶贫援助
5 带动社会就业	14 发展绿色办公	23 员工成长与发展	
6 公益金筹集	15 环保公益活动	24 专管员权益保障	
7 开发或支持公益活动	16 推动游戏设计	25 专管员成长与发展	
8 供应商管理	17 促进渠道建设	26 代销者权益保障	
9 推动行业发展	18 开展理性营销	27 代销者成长与发展	

责任工作考核

责任彩票等级评定工作是总局体彩中心对全国省级体彩机构责任彩票建设工作评估的重要内容，也是甘肃体彩责任彩票建设工作成效的全面自我检查。2020年，甘肃体彩积极响应总局体彩中心责任彩票等级评定工作，召开专题会议安排部署相关工作，从调查研究、游戏、渠道、技术、品牌、队伍、购彩者、利益相关方、报告和评估九大领域完成责任彩票等级评定申请文件材料收集和编写。



开展责任调研

2020年，甘肃体彩积极开展责任彩票调研，深入了解全省责任彩票建设工作情况，分析评估目前责任彩票建设工作存在的薄弱环节，用于制定具有针对性的改进措施，推动全省责任彩票建设工作的改善和提升。同时，针对全省体彩代销者、市场管理部工作人员开展问卷调查，分析研究一线从业人员的责任彩票意识和安全合规意识。

责任组织

甘肃体彩高度重视责任彩票建设工作，将责任彩票纳入“一把手工程”，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，下设责任彩票办公室，作为常设机构，承担责任彩票具体工作实施及推进，统筹协调各部门、管理分站落实总局中心及责任彩票处部署的各项任务。



责任彩票培训

2020 年，甘肃体彩以提升全省体彩从业人员责任彩票工作意识与能力为目标，积极组织开展形式多样的责任彩票培训活动，将责任彩票培训工作常态化、制度化。采用线上、线下多种方式，对全省体彩从业人员进行培训，定期在微信和官网进行责任彩票相关学习内容推送，并对培训内容开展日考、周考、月考，以此验证培训效果。针对当地代销者老龄化、完成线上培训操作难等问题，及时给予指导和帮助，提高培训参与率和考核通过率，切实把责任彩票培训工作落实好，有效提升了体彩从业人员对责任彩票工作重要性和必要性的认知。



天水管理分站开展责任彩票培训



定西管理分站开展责任彩票培训



武威管理分站开展责任彩票培训

加强责任沟通

甘肃体彩重视与内外部利益相关方的沟通，积极拓展沟通渠道，不断加强上级监管部门、员工、专管员、代销者、彩票同行、新闻媒体等内外部利益相关方沟通。通过信息报送、中心网站、公益活动、媒体沟通等机制和方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播体彩理念，开展履责实践，增进利益相关方对中心的理解和支持。



甘肃省体彩开展专项交叉工作检查

未来展望

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年。新的一年，我们将严格按照总局体彩中心《“十四五”体育彩票责任彩票建设战略实施纲要》的部署安排，持续推进责任彩票建设工作，在党的建设、玩法转型与提升、人才队伍培训、安全规范运营等方面积极实践，用新的行动取得新的成绩。

新时代，新阶段，新征程。站在新的历史交汇点上，甘肃体彩将继续落实“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”的发展目标，牢牢把握“来之于民、用之于民”的发行宗旨，按照“练内功、挖潜力、稳队伍、保市场”的思路，努力探索新形势下销售工作的转型发展，谱写甘肃体彩事业新篇章。

荣誉墙

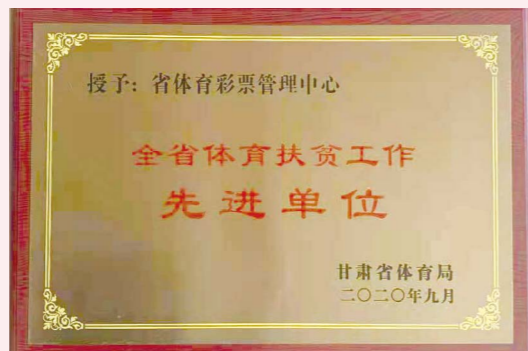
先进单位



先进党组织



先进单位



创新奖



创新奖



报告附录

关键绩效

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
组织开展责任彩票工作培训次数	次	2	2	12
员工参与责任彩票工作培训人次	人次	3525	3670	2200
守法合规培训次数	次	35	27	23
守法合规培训人次	人次	1200	1320	4525
反腐倡廉培训次数	次	20	26	27
反腐倡廉培训人次	人次	745	924	1240
报告期内吸纳就业人数	人	750	818	300
全年体育彩票销售量	亿元	39.01	34.25	31.59
截至 2020 年底彩票累计年销量	亿元	220.40	254.65	286.24
代征奖金所得税金额	亿元	0.326	0.345	0.356
全年公益金筹集金额	亿元	9.75	8.95	8.79
截至 2020 年底公益金累计投放额度	亿元			77.51
环保投入	元	50000	80000	50800
视频会议举行次数	次	35	45	280
视频会议参与人次	人次	2170	2910	30000
实体店数量	家	3207	3034	3081
购彩者投诉解决率	%	100	100	100
员工总数	人	157	164	160
男性员工总数	人	110	111	108
女性员工总数	人	47	53	52
女性管理者比例	%	2.5	3.0	3.75
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工流失率	%	7.6	8.3	1.25
员工满意度	%	98	98	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
少数民族或其他种族员工比例	%	2.5	2.3	1.88
残疾人雇佣人数	人	2	2	2
残疾人雇佣比例	%	1.3	1.2	1.25
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入	元	50000	60000	3780
员工培训次数	次	5	8	10
员工培训人次	人次	157	164	400
员工培训时长	小时	40	64	400
专管员数量	人	102	117	119
专管员培训人次	人次	1224	2340	12000
专管员培训次数	次	12	20	100
专管员培训投入	元	38000	40000	109020
专管员培训时长	小时	12	20	100
实体店从业者人数	人	4320	4150	4468
代销合同履约率	%	100	100	100
实体店满意率	%	100	100	99
组织策划和实施的公益项目惠及人数	人	约 300	约 400	12000
员工志愿者人数	人	10	15	18
员工志愿者全年参与志愿活动人次	人次	60	80	18
员工志愿者全年参与志愿活动时长	小时	100	108	22

指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	页码
报告说明	P1.1/P1.2/P1.3	02
卷首语	P2.1/P2.2	05
责任聚焦	P3.1/P3.2	07
关于我们	体彩档案	P4.4/M1.6/M1.7
	组织管理	P4.2
	体彩文化	P4.1
共创·匠心运营服务	提供丰富产品	M2.4
	加强渠道管理	M2.1/M2.4
	开展理性营销	M2.8/M2.9/M2.10
	确保技术安全	S3.1
	推进透明运营	M1.4/M2.11
	提供优质服务	M2.2/M2.13/M2.15/M2.16
共铸·筑牢发展基础	强化党建引领	G1.1/G2.1/G2.2/G2.3/G3.1/G3.2/G3.3/ G4.1/G4.3
	坚持守法合规	G5.1/G5.2/G6.1/G6.2
	完善绿色管理	E3.1/E3.2/E3.6
共享·助力社会和谐	真心关爱员工	S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.7/S2.8/S2.10
	真诚携手伙伴	M3.6
	真情回馈社会	S4.1/S4.4/S4.5/S4.6/S4.9/S4.10/S4.12
共建·深化责任管理	保障责任组织	S1.1
	推进责任融合	G1.1/G2.1/G2.2/G2.3/G3.1/G3.2/G3.3
	加强责任沟通	G4.1/G4.3/G5.1/G5.2/G6.1/G6.2
未来展望	A1	55
荣誉墙	A3	57
报告附录	关键绩效	A2
	指标索引	A5
	意见反馈	A6

意见反馈

感谢您阅读《甘肃省体育彩票 2020 年社会责任报告》。为改进甘肃体彩责任彩票建设工作，进一步提升履行责任彩票建设的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您的信息

姓 名： _____ 联系电话： _____
单 位： _____ 电子邮箱： _____

选择题（请在相应位置打√）

- 您对甘肃体彩 2020 年社会责任报告的总体评价：
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在购彩者责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在政府责任方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在行业发展方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在体彩队伍建设方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在志愿公益方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您认为甘肃体彩在环境保护方面做得如何？
 好 一般 待提高 不了解
- 您对甘肃体彩在责任彩票建设工作方面的其他意见？